Numéro de dossier :

CNSA
Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

Ille & Vilaine
LE DEPARTEMENT

Convention pour la modernisation et la professionnalisation des services d'aide à domicile dans le département d'Ille et Vilaine

---

Entre, d'une part,

La Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA),
établissement public national à caractère administratif
représentée par son directeur, Monsieur Luc ALLAIRE

Et, d'autre part,

Le Département d'Ille et Vilaine ,
dont le siège est situé 1 avenue de la préfecture à Rennes
(n° SIRET : 22350001800013 - n° SIREN : 2235000018°

désigné ci-après comme « le Département»,
représenté par le Président du Conseil général, Monsieur Jean-Louis TOURENNE

- Vu le Code de l'Action Sociale et des Familles et notamment ses articles L14-10-5 et R. 14-10-49 et suivants,
- Vu les circulaires d'application relatives à la section IV du budget de la CNSA,
- Vu la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations en notamment son article 10,
- Vu le décret n°2006-887 du 17 juillet 2006 relatif à la publication par voie électronique des subventions versées aux associations de droit français et aux fondations reconnues d'utilité publique.
- Vu le schéma départemental des services de maintien à domicile adopté par le Conseil général le 17 décembre 2011.
- Vu la délibération n°26033 du Conseil général d'Ille et Vilaine en date du 5 décembre 2011 donnant délégation à son président pour la signature de la présente convention ;

Il est décidé et convenu ce qui suit :

PREAMBULE

L'accompagnement du département s'inscrit dans un contexte législatif et réglementaire en pleine évolution, sur le volet des services de maintien à domicile mais également sur le volet planification.

Les services d'aide à domicile ont connu une évolution législative et réglementaire importante. De par la loi 2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, qui inclut, dans le champ des établissements et services sociaux et médico-sociaux, les SAAD. Cette loi a été par la suite assouplie avec la loi du 26 juillet 2005 (dite loi Borloo), qui instaure un droit d'option entre l'autorisation et l'agrément qualité.

La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, a également modernisé le concept de schéma départemental de l'action sociale et médico-sociale, tandis que la loi 2004-809 du 13 août 2004, relative aux libertés et responsabilités locales, renforce la compétence du Conseil général en matière de planification.

Enfin, la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009, portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires (dite loi HPST, dont les décrets d'application sont en cours), confirme le rôle de chef de file du Conseil général en matière de pilotage du schéma départemental.

C'est dans ce contexte que le département d'Ille et Vilaine a travaillé à l'élaboration du schéma de maintien à domicile.

Historiquement le département d'Ille et Vilaine a toujours souhaité accompagner les services à domicile.

Un accord cadre a été signé en 2003 pour 3 ans entre le Conseil général et l'Etat en vue de développer et moderniser l'aide à domicile dans le cadre du Fonds de Modernisation de l'Aide à Domicile. Il traitait de différents axes de coopération :

- la consolidation de partenariat (développement des CLIC, développement des offres de services (information, diversification…)
- Un volet expérimentation qui a permis l'essai de garde de nuit sur certains secteurs, l'écoute psychologique…
- Un volet développement de la qualité par le biais d'une dotation qualité attribuée aux services pour promouvoir la qualité.

L'Assemblée départementale, lors de sa session du 3ème trimestre 2004, a réaffirmé sa politique de solidarité en direction des personnes âgées. En effet, deux axes avaient alors été déclinés :

- Développer un hébergement de proximité et de qualité adapté aux différentes situations. Cet axe a donné lieu à la quatrième actualisation du schéma gérontologique adoptée lors de la session de novembre 2005.
- Favoriser le maintien à domicile par un soutien accru aux services d'aide à domicile, le développement des actions de formation. L'élaboration du schéma départemental des services de maintien à domicile entend répondre à ce deuxième axe

Dans le cadre de la modernisation de l'aide à domicile, le département et la CNSA, en 2007, ont conclu une première convention dans le cadre de la section IV des crédits CNSA, ouverts aux actions de modernisation et de structuration des services d'aide à domicile œuvrant auprès des personnes âgées et des personnes handicapées.

Afin de respecter les logiques de financement de chacun des financeurs, les crédits de la section IV avaient été axés en priorité sur la certification des services et le dispositif de transport ; les financements du conseil général ont été axés quant à eux en priorité sur la problématique de la lutte contre l'isolement.

La section IV de la CNSA se positionne comme un véritable outil de modernisation cohérent avec les interventions des autres financeurs et comme outil structurant de l'aide à domicile. C'est pourquoi dans le cadre du schéma départemental des services de maintien à domicile 2011-2015, il a été envisagé de renouveler la convention CNSA.

En Décembre 2010, le schéma départemental de maintien à domicile a été adopté par l'Assemblée.

Dans ce schéma 3 axes prioritaires ont été définies :

- favoriser une meilleure connaissance des services offerts par territoire,
- faciliter le développement harmonieux des services qui participent au maintien à domicile des personnes âgées et des personnes handicapées sur le territoire départemental,
- offrir à la population du département des services de qualité.

Le renouvellement de la Convention avec la CNSA s'inscrit dans le cadre du schéma départemental de maintien à domicile pour la majorité des actions.

Article 1 - Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir la nature et le coût des actions à réaliser dans le cadre du programme départemental pour la modernisation et la professionnalisation des services d'aide à domicile dans le département d'Ille et Vilaine et les modalités de la participation de la CNSA à ce programme.
Le programme présenté par le département d'Ille et Vilaine et accepté par la CNSA porte sur les points suivants :

1. Axe 1 : Renforcer l'offre existante en matière de maintien à domicile
   - Action 1.1 : Accompagner la formation et l'information en faveur des aidants familiaux
   - Action 1.2 : Assurer une formation initiale et continue aux accueillants familiaux..
   - Action 1.3 : Développer les missions des SAAD dans le cadre des logements adaptés pour personnes Agées et habitats regroupés pour personnes Handicapées.
   - Action 1.4 : Expérimenter de nouvelles technologies favorisant l'accès au logement des personnes dépendantes.
2. Axe 2 : Poursuivre la démarche qualité
   - Action 2.1 : S'approprier les outils de la loi 2002-2 et harmoniser les outils existants (cahier de liaison, gestion des réclamations, procédure maltraitance ...)
   - Action 2.2 : Accompagner la formation pour limiter les risques professionnels
   - Action 2.3 : Développer les outils de gestion : télégestion pour les services, favoriser les mutualisations
   - Action 2.4 : Accompagner le tutorat des nouveaux salariés du service
3. Axe 3 : Accompagner la mise en place et la modernisation des outils informatiques
   - Action 3.1 : Mettre en place l'interface CG/Service dans le cadre de la télégestion
   - Action 3.2 : Informatiser les outils à destination des SAAD et les mettre à disposition dans un espace du site Conseil Général.
4. Axe 4 : Accompagner la réalisation de la Convention CNSA

Les actions à réaliser sont décrites dans l'annexe n°1 qui fait partie intégrante de la présente convention.

Article 2 - Coût du projet et participation de la CNSA

Le coût global des actions s'élève à 1 683 824€ [un million six cent quatre vingt trois mille huit cent vingt quatre euros]
Pour la réalisation de ce projet, la CNSA contribue à hauteur de 50,32 % du coût global des actions dans la limite d'un montant de 847 325 € [huit cent quarante sept mille trois cent vingt cinq euros].

La CNSA alloue au Département, au titre de la première année (2012) une subvention de 349 071 € [trois cent quarante neuf mille soixante et onze euros].

Pour les deux années suivantes, et sous réserve de la disponibilité des crédits de la CNSA, les montants prévus sont :

- seconde année (2013): 268 028 € [deux cent soixante huit mille vingt huit euros]
- troisième année (2014): 230 226€ [deux cent trente mille deux cent vingt six euros]

Le montant de la participation de la CNSA est établi sous réserve de la réalisation des opérations dont la programmation financière figure en annexe 2. Le montant définitif de l'aide de la CNSA sera calculé en fonction des dépenses effectivement réalisées et justifiées.

Pour l'ensemble des actions décrites à l'article 1 et à l'annexe 1 de la présente convention, les crédits dédiés aux programmes de modernisation des grands réseaux nationaux seront mobilisés en priorité par les associations adhérentes. Tout risque de redondance ou d'incohérence devra être levé entre les actions financées au titre de la présente convention et celles prévues dans le cadre des plans de modernisation de ces réseaux.

De même, les actions de formations éventuellement prévues au titre de la présente convention seront élaborées en coordination avec les programmes régionaux de formation issus notamment des accords cadre avec les OPCA.

A cet effet, le département devra vérifier que l'aide de la CNSA prévue à la présente convention n'aboutit pas à cofinancer des projets qui bénéficient d'une participation de la CNSA au titre d'une convention nationale.

La programmation financière, décrite en annexe 2, fait partie intégrante de la présente convention.

Article 3 - Modalités de versement de l'aide de la CNSA

Sous réserve de la disponibilité des crédits de la CNSA, les montants indiqués ci-dessus seront notifiés et versés annuellement dans les conditions suivantes :

Première année : 2012

Un acompte de 50% du montant de la subvention due au titre de la première année de la convention sera versé au plus tard à la fin du mois suivant la date de signature.

Le solde sera versé au plus tard à la fin du mois suivant la réception d'un premier bilan intermédiaire et d'un compte rendu financier des actions financées au cours de la première année de la convention dans la limite des dépenses effectivement réalisées. Ces documents datés et signés par le représentant légal du département sont adressés en deux exemplaires originaux à la CNSA.

Par avenant, le solde des crédits non consommés pourra être reporté sur les années suivantes.

Deuxième année : 2013

Un acompte de 50% du montant de la subvention due au titre de la seconde année de la convention sera versé au plus tard à la fin du mois suivant la date de réception du premier bilan intermédiaire et du compte rendu financier des actions financées et du compte rendu financier au cours de la première année de la convention.

Le solde sera versé au plus tard à la fin du mois suivant la réception d'un second bilan intermédiaire et d'un compte rendu financier des actions financées au cours des deux premières années de la convention dans la limite des dépenses effectivement réalisées pour cette période. Ces documents datés et signés par le représentant légal du département seront adressés en deux exemplaires originaux à la CNSA.

Par avenant, le solde des crédits non consommés pourra être reporté sur l'année suivante.

Troisième année : 2014

Un acompte de 50% du montant de la subvention due au titre de la troisième année de la convention sera versé au plus tard à la fin du mois suivant la date de réception du bilan intermédiaire de la deuxième année de la convention.

Le solde définitif calculé sur la base des dépenses effectivement réalisées et comptablement justifiées sera versé dans les six mois suivant la réception d'un bilan définitif et un compte rendu financier justifiant de la réalisation des actions prévues au cours des trois années de la convention. Ces documents datés et signés par le représentant légal du département sont adressés dans les six mois suivants le terme de la convention en deux exemplaires originaux à la CNSA.

Le comptable assignataire chargé des paiements est l'agent comptable de la CNSA.

Les sommes seront versées sur le compte de la collectivité référencé par relevé d'identité bancaire ou postal ci-annexé (annexe 3). Tout changement de coordonnées bancaires sera notifié à la CNSA.

Article 4 - Clause de reversement à un tiers

Le reversement de tout ou partie de la présente subvention est autorisé aux fins de prise en charge des dépenses liées à la réalisation de la convention et exclusivement au bénéfice des personnes mentionnées à l'art R14-10-49.
En cas de reversement à un tiers le Département devra produire à l'appui de ses demandes de versement la délibération de l'Assemblée départementale attributive de la subvention.
En outre le Département assurera la traçabilité de ce versement selon les modalités prévues à l'article 5.

Article 5 : Modalités de suivi et de contrôle de l'exécution de la convention

Le Département est responsable de la mise en œuvre du programme d'actions prévu à la présente convention ainsi que du contrôle de la réalité de la dépense (contrôle du service fait).
Le Directeur de la CNSA est responsable du contrôle technique et comptable de la présente convention.

En cours d'exécution de la présente convention, le Département s'engage à :

- informer régulièrement la CNSA de l'avancement de l'opération. A cet effet, il s'engage à respecter les échéances relatives à la remontée des justificatifs certifiés de dépenses ainsi qu'aux autres indicateurs d'objectifs de réalisation et indicateurs prévus à la présente convention.
  Toute modification ou abandon du projet doit être signalé à la CNSA. L'acceptation de toute modification fera l'objet d'un avenant à la présente convention ;
- adresser aussitôt, sur demande qui lui en sera exprimée par le Directeur de la CNSA tout renseignement concernant d'une part, l'état d'avancement du programme, et d'autre part les paiements effectués au titre de l'opération en cause ;
- à se soumettre à tout contrôle sur pièces et sur place effectué par la CNSA ou un tiers mandaté par elle ;
- à assurer le contrôle de la réalité des dépenses effectuées conformément à la présente convention et à ses objectifs.
- à garantir la traçabilité de l'emploi de la subvention globale de la CNSA et à cet effet :
  - à inscrire en recettes les crédits correspondants à la subvention allouée
  - à inscrire en dépenses par nature ou par fonction les dépenses correspondant soit à des subventions à des tiers, soit à des dépenses directes de la collectivité
  - à obtenir des bénéficiaires des subventions reversées lorsque l'article 4 de la présente convention le permet, un état détaillé par nature des dépenses réalisées et les pièces justificatives de ces dépenses ainsi que des autres subventions éventuellement reçues pour les mêmes actions
  - à tenir, dans un état annexe de sa comptabilité les dépenses entrant dans le cadre de cette convention
- à conserver les pièces justificatives de ces dépenses jusqu'à la date limite à laquelle sont susceptibles d'intervenir les contrôles, soit 3 ans après le dernier paiement effectué par la CNSA

Au cas où le contrôle fait apparaître que tout ou partie des sommes versées n'a pas été utilisé ou l'a été à des fins autres que celles mentionnées à l'article 1, ou que l'évolution du projet a entraîné le dépassement du taux de contribution mentionné à l'article 2, la CNSA, procédera au recouvrement des sommes indûment perçues par le Département dans les douze mois suivants le terme de la convention.

Article 6 : Eligibilité, publicité, concurrence et transparence

Eligibilité des dépenses : Le Département s'engage à ne prendre en compte au titre du cofinancement de la CNSA que des dépenses conformes aux dispositions des articles du Code de l'action sociale et des familles régissant la section IV du budget de la CNSA et notamment ses articles L 14-10-5, R 14-10-49, R 14-10-50

Publicité : Le financement accordé par la CNSA, dans le cadre du projet agréé, doit être porté à la connaissance des bénéficiaires des actions conduites. Quand le financement est utilisé pour la publication ou la production de documents écrits ou audiovisuels, la participation de la CNSA doit obligatoirement y être mentionnée (logo)

Concurrence et transparence : le bénéficiaire s'engage à respecter, selon les cas, les règles de concurrence et de passation des marchés publics ainsi que les règles de transparence des subventions publiques.

Article 7 - Suivi de l'application de la convention par un comité de pilotage, évaluation

Un comité de pilotage composé notamment de représentants du Département d'Ille et Vilaine, des services déconcentrés de l'Etat et de la CNSA assurera l'évaluation, le suivi et communiquera les résultats du programme d'actions, sur la base d'indicateurs que ses membres auront préalablement définis. Les comptes-rendus du comité de pilotage seront transmis à la CNSA.

Les membres du comité de pilotage seront tenus d'éviter tout risque d'incohérence entre les actions financées en application de la présente convention et celles prévues dans le cadre du plan de déploiement des réseaux (cf. article 2 ci-dessus) ainsi qu'avec les actions de formation prévues dans le cadre des projets régionaux.

Le Département, au vu des délibérations du comité de pilotage et dans le but d'évaluer les résultats des actions réalisées, tant au plan qualitatif que quantitatif, devra fournir une évaluation au plus tard six mois suivant la fin des actions. A cette fin, le bilan d'exécution définitif de la convention prévu à l'article 3 fera apparaître :

- l'impact des actions,
- la conformité des résultats aux objectifs fixés,
- les prolongements susceptibles d'être apportés à ces actions.

Les documents seront transmis à la CNSA.

Article 8 - Durée et déroulement de la convention

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans à compter de la date de signature par le directeur de la CNSA. Elle pourra faire l'objet d'avenants pour faire évoluer le dispositif existant ou intégrer de nouvelles clauses administratives ou financières.

Le Département tiendra informé le Directeur de la CNSA de tout changement dans le déroulement de la convention. Le Département informera la CNSA de toute modification de son mode d'organisation de nature à affecter la mise en œuvre de la convention.

Toute demande de modification des dispositions de la présente convention fera l'objet d'une lettre recommandée avec accusé de réception, dans le délai conventionnel. Dans tous les cas, un avenant à la présente convention, conclu dans les mêmes formes, précisera les éléments modifiés de l'accord, sans que ceux-ci puissent conduire à remettre en cause les objectifs généraux découlant de l'article 1.

Article 9 - Résiliation de la convention

La présente convention sera être résiliée :

1. sur décision de la CNSA, en cas d'inexécution ou de modification substantielle et en cas de retard significatif des conditions d'exécution de la convention par le Département sans l'accord écrit de la CNSA. Celle-ci peut respectivement exiger le reversement de tout ou partie des sommes déjà versées au titre de la présente convention, diminuer ou suspendre le montant de la subvention, après examen des justificatifs présentés par le Département et avoir préalablement entendu ses représentants. La CNSA en informe le Département par lettre recommandée avec accusé de réception.

2. à l'initiative du Département sous réserve de motiver sa décision et de respecter un délai de préavis de trois mois, délai qui pourra être réduit avec l'accord de la CNSA. Dans ce cas la CNSA procédera à la révision du montant de la subvention, en tenant compte des actions réalisées.

Article 10 – Contentieux

Le Tribunal Administratif de Paris est compétent pour connaître des contestations nées de l'application de la présente convention.

Fait à en quatre exemplaires originaux,

A

Le 16 JUIL. 2012

Le Président du Département

Jean-Louis TOURENNE

Le Directeur de la CNSA,

Luc ALLAIRE

Vu,
Le Contrôleur financier de la CNSA, Bertrand GAUDIN

le 31/05/2012
n° 1258

ANNEXE n° 1

à la convention pour la modernisation et la professionnalisation des services d'aide à domicile dans le département d'Ille-et-Vilaine

2012-2014

Section IV CNSA
FICHE Axe n°1 : Renforcer l'offre existante en matière de maintien à domicile

Contexte (problématique à l'origine de l'action)

Dans le cadre de l'élaboration du schéma de maintien à domicile, les constats effectués sur cette thématique par les CODEM, les usagers, les équipes médico-sociales ont trouvé écho dans les 3 groupes de travail constitués pour l'élaboration du schéma.

Co-animés par un représentant du Conseil général et de l'ARS, ces groupes étaient constitués de représentants de services autorisés, agréés, CODEM, CLIC, CODERPAG, collectif du handicap, établissements, EMS, CARSAT, DIRECCTE, MSA et avaient pour mission de définir des priorités par thème, de proposer des actions et un calendrier durant les cinq années de mise en œuvre du schéma.

Le premier groupe a ainsi travaillé sur l'**étude de besoins, diversification des prises en charge, aide aux aidants, éléments repris dans cet axe sous les actions suivantes :**

- des réflexions autour du soutien aux aidants.
- un état des lieux rapide et un focus sur l'accueil familial,
- un retour sur des expérimentations menées : les logements regroupés ou logements adaptés
- une étude de nouveaux projets : le balluchonnage
- Les nouvelles technologies au service de l'accès au domicile.

Section IV CNSA
FICHE Action 1-1

NOM de l'action : Accompagner la formation et l'information en faveur des aidants familiaux

Contexte (problématique à l'origine de l'action)

Les observations des CODEM font remonter un besoin d'aide aux aidants. Dans le cadre du schéma départemental des services de maintien à domicile, les instances de coordination locales ont fait remonter que l'aide aux aidants est un axe primordial du maintien à domicile et constatent un épuisement de ces derniers. Dans ce cadre, un accent a été porté sur cet axe dans le cadre du schéma.

Description de l'action

Proposer des actions d'aide aux aidants sous forme de formation et groupe de paroles. Sont éligibles à cet accompagnement financier : les Centres Locaux d'Information et Coordination (CLIC), les services d'aide à domicile pour personnes âgées ou personnes handicapées, les associations, les communes et/ou leur CCAS.

Il est prévu de retenir les projets intégrant des temps de formation ou groupe de parole dans la limite de 3 jours par an, pour chacun des 7 territoires soit 21 jours d'accompagnement pour des groupes de 20 personnes.

Ces actions doivent répondre à un cahier des charges du Conseil Général et feront l'objet d'analyse au niveau départemental. Si elles s'adressent aux aidants de malades Alzheimer, ces formations devront en outre répondre au cahier des charges de la formation des aidants défini dans le cadre du plan Alzheimer.

Objectifs de l'action

L'aide aux aidants abordée sous l'angle de la formation est moins culpabilisant pour les aidants.
- la formation donne un mode d'emploi pour l'accompagnement
- elle est un moyen et un lieu de partage d'expérience
- et également un lieu ou l'aidant peut reprendre son souffle

Résultats attendus

- La prévention de l'épuisement des aidants familiaux
- Rupture de l'isolement des aidants
- Meilleur connaissance des pathologies pour le handicap et/ou des conséquences du vieillissement des aidés.
- Permettre le répit des aidants naturels ;
- Restaurer le lien social ;

Moyens (en principe ce qui donne lieu à un financement)

- Coûts pédagogiques des formations et des groupes d'analyse des pratiques
- Outils pédagogiques (support de formation…)

Indicateurs de résultats (évaluent la réalisation effective de l'action)

- Pourcentage de réalisation
- Nombre d'aidants familiaux participants

Indicateurs d'impact (évaluent les effets de l'action au regard des résultats attendus)

Impact sur les personnes aidants- aidés qui vivent à domicile mesuré par le biais d'une enquête de satisfaction.

Année de démarrage de l'action :
Janvier 2012

Section IV CNSA
FICHE Action 1-2

NOM de l'action : Assurer une formation initiale et continue aux accueillants familiaux

Contexte

Le cadre législatif et réglementaire de l'accueil familial a été modifié par la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002, codifiée aux articles L 441-1à L 443-12 du Code de l'Action Sociale et des Familles, et par ses décrets d'application du 30 décembre 2004 et 3 août 2010.
Aussi, les accueillants familiaux doivent s'engager à suivre une formation initiale et continue organisée par le Président du Conseil Général.
Le Département d'Ille-et-Vilaine compte 206 familles d'accueil et 221 personnes accueillies au 1er septembre 2011.
L'assemblée Départementale a souhaité dans le cadre du nouveau schéma de maintien à domicile des personnes âgées et personnes handicapées renforcer le dispositif de l'accueil familial social pour adultes notamment par le biais d'une meilleure professionnalisation des familles.

Description de l'action

Compte tenu du contexte réglementaire et de la volonté de structurer le dispositif de l'accueil familial, il est proposé de mettre en place une formation initiale pour les nouvelles personnes agréées et de développer la formation continue pour l'ensemble des accueillants familiaux du Département d'Ille-et-Vilaine.
Concernant la formation initiale, il est prévu par session de 20 personnes maximum:

- 2 sessions de 4 jours en 2012,
- 1 session de 4 jours en 2013
- une session en 2014.

Concernant la formation continue, elle se déroulera sous forme de

- 14 modules de 3 heures pour la formation
- 15 fois 3 heures pour des groupes de d'analyse et de paroles.

Ces formations et groupes de parole seront répartis selon les territoires d'intervention.

Objectifs de l'action

Les formations initiale et continue doivent permettre aux accueillants familiaux de :

- Mieux appréhender le cadre juridique et institutionnel de l'accueil familial : engagements, compétences, obligations, statuts
- Acquérir ou compléter leurs connaissances sur le vieillissement, le handicap et mieux comprendre la problématique des personnes accueillies
- Partager leur expérience, analyser leur pratique
- Renforcer leur compétence de base pour une meilleure gestion quotidienne de l'accueil au niveau de la relation d'aide et de la sécurité des personnes.

Résultats attendus

- Une meilleure connaissance du dispositif de l'accueil familial : cadre législatif et institutionnel
- Des échanges et partages d'expériences et analyses de pratique entre les accueillants
- Une amélioration des relations avec la personne accueillie
- Le renforcement de l'identité professionnelle des accueillants familiaux
- La prévention de l'épuisement des accueillants familiaux

Moyens (en principe ce qui donne lieu à un financement)

- Coûts pédagogiques des formations et des groupes d'analyse des pratiques
- Temps de préparation, de coordination et bilan des intervenants
- Outils de communication

Indicateurs de résultats (évaluent la réalisation effective de l'action)

- Pourcentage de réalisation
- Nombre d'accueillants familiaux participants

Indicateurs d'impact (évaluent les effets de l'action au regard des résultats attendus)

- Enquête de satisfaction auprès des accueillants familiaux

Année de démarrage de l'action :
2012

Section IV CNSA
FICHE Action 1-3

NOM de l'action :

Développer la mission des SAAD dans le cadre des logements adaptés (PA) et habitats regroupés (PH)

Contexte

L'Assemblée départementale s'est engagée en 2004 dans une démarche volontariste de renforcement du dispositif d'accueil pour personnes âgées. Outre la création de places nouvelles en établissements, l'ambition départementale était aussi de réussir à développer de nouvelles approches de la politique de maintien à domicile visant à répondre aux problématiques de l'isolement social, de l'insécurité et de l'inadaptation des logements.

Description de l'action

Concernant les personnes âgées, un cahier des charges élaboré en 2008 précise les conditions de réalisation de ce projet expérimental, notamment sur 2 axes de travail incontournables :

- le respect de normes techniques (accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, construction de plain pied, logements sociaux, lieu de vie collectif mis à la disposition des locataires).
- Inscription du projet dans un réseau gérontologique local existant et permettant le cas échéant une implication d'un établissement ou service social ou médico-social, une coordination des interventions réalisées auprès des personnes accueillies.

Concernant les personnes handicapées, le département a souhaité également expérimenter différents dispositifs d'habitat regroupé, considérant que ceux-ci constituent des alternatives à l'hébergement collectif ou à l'hospitalisation des personnes en situation de handicap. Ils peuvent aussi être un tremplin vers l'appartement individuel.
Généralement de petite taille, ces habitats sont regroupés dans un appartement ou dans une maison. Les résidents peuvent bénéficier de la présence d'une maîtresse de maison, d'un accompagnement à la vie sociale ou d'un encadrement éducatif.

Des évaluations ont été réalisées en 2011 afin :

- d'actualiser le cahier des charges existant pour les logements adaptés (PA)
- d'élaborer un cahier des charges pour les Habitats regroupés (PH)

Ainsi sur la base de ces deux cahiers des charges, des appels à projet pourront être lancés.

Objectifs de l'action

Les objectifs de ce projet expérimental sont multiples :

- offrir des logements adaptés et confortables à des personnes âgées de 60 ans ou plus et/ou handicapées,
- Répondre au projet de vie des personnes handicapées qui souhaitent vivre à domicile de manière autonome dans un cadre sécurisé et accompagné.
- favoriser la socialisation de personnes âgées isolées à domicile en facilitant leur accès aux services et dispositifs divers qui leur sont utiles,
- expérimenter un dispositif nouveau dans le département, situé à l'interface du maintien à domicile et de l'entrée en établissement,
- inscrire la notion de « logements adaptés » dans la filière de prise en charge gérontologique départementale en y associant les partenaires actuels de ce domaine (associations de maintien à domicile, CCAS, établissements d'accueil, accueils de jour autonomes…),
- structurer l'accompagnement à domicile en regroupant les usagers pour favoriser l'intervention à domicile.

Ces objectifs ont pour but de retarder de l'entrée en établissement pour les personnes accueillies.

Résultats attendus

- étendre le dispositif existant
- diversifier l'offre d'accueil

Moyens (en principe ce qui donne lieu à un financement)

Encadrée par un cahier des charges précis, un concours financier est apporté :

- Logements regroupés (PA) : Financement de poste d'intervenant, salarié d'un service intervenant dans le champ de l'aide à domicile situé à proximité du logement concerné (logements construits par un bailleur social).
- Habitats regroupés (PH) : Financement de poste d'intervenant, salarié d'un service intervenant dans le champ de l'aide à domicile situé à proximité du logement concerné (logements construits par un bailleur social).

Indicateurs de résultats (évaluent la réalisation effective de l'action)

- Nombre de structures créées
- Respect du cahier des charges
- Nombre de poste d'accompagnement constitués
- Montant des loyers garantissant l'accessibilité sociale à toute personne âgée ou handicapée (à comparer avec le coût d'un logement en EHPAD ou en établissement pour personne handicapée).
- Nombre de personnes accueillies bénéficiant de l'APA ou de la PCH.

Indicateurs d'impact (évaluent les effets de l'action au regard des résultats attendus)

- évaluation du dispositif sur la base des bilans d'activité annuels transmis par les gestionnaires au service du département. Cette évaluation doit permettre d'identifier les principaux points suivants : taux d'activité, taux de rotation, caractéristiques du public accueilli et évaluation des besoins recensés, bilan des complémentarités trouvées avec le réseau gérontologique local, rapport d'activité de l'animateur ou de la maîtresse de maison.
- niveau de satisfaction des locataires.
- Présence d'un projet de vie cohérent prévoyant une démarche volontariste de socialisation des locataires.

Année de démarrage de l'action :

2012

Section IV CNSA
FICHE Axe n°1-4 :

NOM de l'action :

Expérimenter de nouvelles technologies favorisant l'accès au logement des personnes dépendantes.

Contexte (problématique à l'origine de l'action)

L'une des priorités de la collectivité départementale, dans le cadre de sa politique de solidarité à l'égard des personnes dépendantes, est de favoriser leur maintien à domicile.
Elle entend ainsi encourager les actions innovantes et expérimentations dans le cadre des nouvelles technologies liées à l'habitat, et plus précisément, sur la sécurisation des logements, des personnes et la gestion des accès aux logements.
Suite à des expérimentations sur la domotique menées sur Rennes métropole, les usagers dépendants ne sont pas encore prêts à équiper leur logement des nombreux dispositifs en la matière. Cependant, l'accessibilité au logement pour les services d'intervention à domicile semble un point d'accord avec les familles et la majorité des usagers.

Description de l'action

Il s'agit d'expérimenter un système facilitant le contrôle d'accès à une porte de logement :

- dans le cadre des maisons individuelles ou logements privatifs : il s'agit de mettre en place des des boitiers à code pour la clé, afin de faciliter l'accès des intervenants à domicile
- Dans le cadre des logements collectifs : les bailleurs sociaux de Rennes se sont regroupés et sont prêts à conventionner pour mettre en place des systèmes sécurisés à code pour l'accès aux immeubles et aux logements individuels. Deux SAAD sur Rennes sont partenaires de ce dispositif.

Ce système facilite l'accès au logement pour :

- les intervenants familiaux et professionnels
- les secours en cas d'urgence

Objectifs de l'action

Expérimentation de ce système auprès de personnes âgées et handicapées, sur le territoire rennais, en partenariat avec des services d'aide et d'accompagnement à domicile.

Résultats attendus

Permettre aux intervenants de rentrer dans le logement d'une personne âgée ou handicapée pour réaliser son intervention (prévue ou d'urgence) si celle-ci a des difficultés à se déplacer pour ouvrir la porte de son logement.
Limiter le temps de déplacement des professionnelles intervenant à domicile sur la gestion des clés.

Moyens

Sur le temps de l'expérimentation, le projet serait financé par les services d'aide à domicile avec un accompagnement Conseil Général et CNSA. Une réflexion est en cours pour, au terme de l'expérimentation envisager la possibilité de valoriser ce système dans les plans d'aide au même titre que la téléalarme.

Indicateurs de résultats (évaluent la réalisation effective de l'action)

- Nombre d'usagers équipés
- Nombre de services ayant mis en place le dispositif

Indicateurs d'impact (évaluent les effets de l'action au regard des résultats attendus)

- Incidence du dispositif sur le taux d'emploi.
- niveau de satisfaction des usagers

Année de démarrage de l'action :
2013

Section IV CNSA
FICHE Axe n°2 : Poursuivre la démarche qualité.

Contexte (problématique à l'origine de l'action)

Le champ couvert par la démarche qualité étant important, dans le cadre du schéma départemental des services de maintien à domicile, quatre grands objectifs se sont dégagés :

- communiquer, informer et accompagner l'usager ;
- développer les coordinations, les coopérations et les complémentarités ;
- poursuivre la démarche qualité ;
- accompagner l'emploi.

Lors de l'élaboration de ce schéma, les échanges au sein du groupe de travail, constitué de représentants des réseaux (UNA, ADMR, UDCCAS, ADESSA), entreprises de service, Dt-ARS, médecin territorial, conseillère de secteur gérontologique, CODEM, CLIC, CODERPAG, collectif du handicap, établissements, CARSAT, DIRECCTE, MSA ont fait remonter divers éléments qui interviennent sur le champs de la qualité dans les services, à savoir :

- de grandes disparités concernant l'application des outils de la Loi 2002-2 ou de dispositifs annexes (cahier de liaison, gestion des réclamations, procédure maltraitance ...).

- La question de la gestion des risques professionnels dans un secteur très exposé

- La nécessité de mettre en place la télégestion et l'accompagnement des services dans le cadre de CPOM ou de mutualisations.

- Le besoin d'accompagner les nouveaux salariés dans l'emploi.

Section IV CNSA
FICHE Action 2-1

NOM de l'action :

S'approprier les outils de la loi 2002-2 et harmoniser les outils existants (cahier de liaison, gestion des réclamations, procédure maltraitance ...)

Contexte (problématique à l'origine de l'action)

Dans le cadre des nombreux échanges entre les services d'aide à domicile et les services du Conseil Général, force a été de constater des différences importantes entre les services en matière :

- d'appropriation des outils de la loi 2002-2. Si l'outil est connu, le niveau de formalisation et d'utilisation est très variable en fonction des structures.
- De mise en place de procédures : cahier de liaison, gestions des réclamations, procédures maltraitance...
- D'indicateurs de référence : une enquête auprès des SAAD du département a été réalisée en 2010 afin de mieux appréhender les services d'aide à domicile dans la globalité des activités proposées, mais surtout d'affiner des indicateurs en matière de gestion du personnel sur les budgets tarifés par le Conseil général : taux d'emploi, taux d'encadrement, heures de dimanche et jours fériés, modulation...Elle faisait suite à une demande des services de pouvoir disposer de données de référence.

Description de l'action

Dans le cadre du groupe de travail, il s'agira de connaître les outils mis en place par les services et au regard de ces productions, rappeler le cadre légal, les préconisations de l'Anesm, celles du groupe de travail...
Ces observations se retrouveront dans le cadre de fiches techniques ou outils type, mis à disposition des services.

Objectifs de l'action

- Développer des outils type au niveau départemental, pouvant servir de référence aux nouveaux services
- harmoniser les pratiques entre les services existants.

Résultats attendus

- application de la globalité des outils de la Loi 2002-2 notamment pour les petits services
- Mise à disposition des procédures

Moyens (en principe ce qui donne lieu à un financement)

- Mise en place et animation de groupes de travail pour réaliser des outils communs à l'ensemble des acteurs concernés. Soit 70 jours homme. L'animation sera portée par le Conseil Général en partenariat avec les services d'aide à domicile dans le cadre du poste accompagné par la Convention.
- Edition de fiches guide et/ou d'outil type pour les services

Indicateurs de résultats (évaluent la réalisation effective de l'action)

- Nombre d'outils et référentiels produits
- Nombre de fiches procédures réalisées

Indicateurs d'impact (évaluent les effets de l'action au regard des résultats attendus)

- Nombre de services qui ont revu ou mis en place les outils et procédures suite à la parution des fiches
- Mesure de la satisfaction des services par rapport à ces outils.

Année de démarrage de l'action :
2012

Section IV CNSA
FICHE Action 2-2

NOM de l'action :

Accompagner la formation pour limiter les risques professionnels
(Pour les CCAS via Formadev)

Contexte (problématique à l'origine de l'action)

Les statistiques nationales de l'assurance maladie sur les accidents du travail place le secteur de l'aide à domicile comme le plus difficile après de secteur du bâtiment.
30 000 accidents du travail par an, une exposition aux troubles-musculo-squelettiques et lombalgies, des risques de chutes … Les salariés de l'aide à domicile sont fortement exposés.
Suite à certaines pathologies, des reclassements s'imposent et la reconversion n'est pas toujours facile à mettre en place d'autant plus pour les titulaires de la fonction publique.

Description de l'action

Il s'agira dans le cadre du GCSMS Formadev, d'accompagner la mise en place de formation sur les risques psycho-sociaux afin de prévenir les risques d'accidents liés à la fonction d'aide à domicile.

Objectifs de l'action

- Reconnaissance des difficultés du métier
- Protéger les salariés
- Réduire les accidents du travail et les arrêts de travail
- Limiter les reconversions professionnelles

Résultats attendus

- Réduction des arrêts de travail et du turn Over
- Réduire les reconversions professionnelles

Moyens (en principe ce qui donne lieu à un financement)

- accompagnement financier sur des jours de formation
- Aide à la formalisation des procédures

Indicateurs de résultats (évaluent la réalisation effective de l'action)

- nombre de personnes participant à la formation
- nombre de journées de formation mises en place dans les services concernés

Indicateurs d'impact (évaluent les effets de l'action au regard des résultats attendus)

- nombre de journées d'arrêt de travail
- nombre de services ayant mis en place la procédure
- enquête de satisfaction auprès de salariés sur la formation et les incidences dans leur vie professionnelle

Année de démarrage de l'action :
2013

Section IV CNSA
FICHE Action 2-3

NOM de l'action :

Développer les outils de gestion :

- télégestion pour les services de l'UNA, les CCAS et les services agréés dans le cadre du versement direct
- CPOM et mutualisation des services : Fusion, regroupement…

Sous action 2-3-1 : Développer la télégestion dans les services

Contexte (problématique à l'origine de l'action)

Les budgets du Département consacrés au financement de l'Allocation personnalisée d'autonomie depuis le 01/01/2002 et de la Prestation de compensation du handicap, depuis le 01/01/2006, ne cessent de progresser.
Dans un souci de simplification des procédures pour les bénéficiaires et de meilleure maîtrise de l'évolution des dépenses, ces prestations qui dans leur grande majorité sont destinées à permettre de recourir à des aides humaines, seront versées directement aux services intervenant dès lors qu'il s'agit de services prestataires.

Ce nouveau dispositif est mis en place pour l'APA depuis le 1er janvier 2011, il a été conçu et élaboré en relation étroite avec les « têtes de réseaux » des services de l'aide à domicile autorisés. Il participe à renforcer les relations entre la collectivité et l'ensemble des services concernés.

Dans le prolongement du paiement direct aux services pour la prestation APA, les travaux vont se poursuivre en 2011 avec le versement de la PCH puis le ***passage progressif à la télégestion*** des Services d'aide et d'accompagnement à domicile. Il s'agit là d'un objectif majeur pour les années à venir.

Seules les structures adhérentes à L'ADMR, l'UDCCAS, les services agréés qualité et pour partie l'UNA sont concernés par cette action.

Objectifs de l'action

La mise en place de ce nouvel outil doit permettre :

- d'effectuer un contrôle d'effectivité de l'intervention pour les services, concordance entre les plannings, la réalisation de l'intervention, et la facturation.
- d'aller plus loin dans la simplification des procédures, pour l'usager et l'intervenante, plus de fiches de vacation,
- et procurer des économies de frais de gestion.

Résultats attendus

- plus de rapidité dans le contrôle des interventions
- Interactivité lors de changement de plannings.
- transmission des factures plus rapidement au département

Moyens (en principe ce qui donne lieu à un financement)

- acquisition de logiciel, et équipement des salariés. L'accompagnement envisagé est une subvention à l'acquisition concertée d'un produit de télégestion.

Indicateurs de résultats (évaluent la réalisation effective de l'action)

- nombre de services équipés avec la télégestion
- délai de transmission des factures
- nombre d'heures concernées par ce dispositif

Indicateurs d'impact (évaluent les effets de l'action au regard des résultats attendus)

- réactivité sur la gestion des plannings et des interventions
- optimisation des temps d'inter vacation
- optimisation des frais de déplacement

Année de démarrage de l'action :

2012

Sous action 2-3-2 : Favoriser les mutualisations

Description de l'action

La signature de Contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) devrait progressivement devenir la règle.
Dans un premier cas de figure, il s'agit d'accompagner une démarche de mutualisation entre 2 associations afin de permettre de promouvoir les démarches qualité et procurer une visibilité accrue grâce à la pluri-annualité.
Dans un second cas pour une autre association, il s'agira d'accompagner les coopérations par pays préconisées par un audit dans le cadre d'un CPOM.
Depuis septembre 2010, un groupe de travail a été constitué afin d'élaborer le cadre général d'un CPOM. Les travaux devraient être finalisés à la fin du premier semestre 2012 et permettre d'engager la négociation des premiers CPOM à partir du second semestre 2012.

Objectifs de l'action

Dans le cadre du groupe de travail CPOM, animé par le Département, les établissements et services ont travaillés à l'élaboration de fiches techniques pour:

- Encourager aux regroupements des services, aux mutualisations
- Optimiser l'emploi des moyens alloués

Résultats attendus

- Rationalisation des moyens alloués aux structures
- Amélioration de la qualité dans les services

Moyens (en principe ce qui donne lieu à un financement)

- Financement d'audits menés dans les réseaux en vue des démarches de mutualisation
- Accompagnement des mutualisations (financier et logistique)

Indicateurs de résultats (évaluent la réalisation effective de l'action)

- Nombre d'évaluations réalisées
- Nombre de regroupements réalisés

Indicateurs d'impact (évaluent les effets de l'action au regard des résultats attendus)

- meilleure vision sur leur gestion par les structures

Année de démarrage de l'action :

2013

Section IV CNSA
FICHE Action 2-4

NOM de l'action :

Accompagner le tutorat des nouveaux salariés du service

Contexte (problématique à l'origine de l'action)

Force est de constater qu'entre les demandes des services en terme d'emploi et les propositions du pôle emploi, il y a de grands écarts. Les personnes qui se présentent aux entretiens de recrutement ne sont pas préparées à intervenir auprès de publics fragiles.
Dans ce secteur d'emploi qui recrute, les services sont confrontés à de nombreuses candidatures de personnes ne connaissant pas le secteur des services à domicile et non préparées aux interventions à domicile des personnes fragiles. Comment mieux préparer et accompagner ces futurs intervenants, en vue de rentabiliser les temps de recrutement, et l'accompagnement dans l'emploi ?

Description de l'action

Un recensement sera réalisé sur les pratiques en matière de tutorat, en matière d'accompagnement des nouveaux personnels arrivants.
Une fiche type recensement les problématiques du tutorat, les écueils à éviter et des préconisations (nombre de jours de tutorat, formation, prévenance de l'usager) sera élaborée pour la mise en place d'un accompagnement de qualité auprès de l'usager.
Une expérimentation sur le tutorat des nouveaux arrivants sera mise en place dans les services sur la base du volontariat.
Cette mesure pourra concerner l'ensemble des services autorisés ou agréés n'ayant pas inscrit cette accompagnement dans le cadre d'une convention nationale de réseau avec la CNSA

Objectifs de l'action

- Structurer le tutorat des nouveaux salariés
- limiter les difficultés rencontrées par les nouveaux professionnels.
- organiser des rencontres afin de mieux faire connaître les services avec les instances œuvrant pour l'emploi afin de rendre les recrutements plus effectifs (envoi de tout le monde sans filtre)

Résultats attendus

- Pérenniser les nouveaux salariés sur les postes
- limiter le turn-over dans les services d'aide à domicile
- Préparer les nouveaux salariés par rapport au public accompagné.

Moyens (en principe ce qui donne lieu à un financement)

- permettre des temps de remplacement pour effectuer des formations au tutorat
- financement de journées complémentaires afin de permettre un tuilage de 2 jours d'activité avec les nouveaux arrivants

Indicateurs de résultats (évaluent la réalisation effective de l'action)

- nombre de services concernés
- nombre de formations effectuées
- nombre de journées d'accompagnement financées

Indicateurs d'impact (évaluent les effets de l'action au regard des résultats attendus)

- nombre de salariés recrutés définitivement
- analyse qualitative du turn-over

Année de démarrage de l'action :

2012

Section IV CNSA
FICHE Axe n°3 : Accompagner la mise en place et la modernisation des outils informatiques

Le secteur de l'aide à domicile est un secteur complexe pour diverses raisons : multiples prestations, divers intervenants et financeurs…Il est indispensable de mieux le connaître pour ensuite l'accompagner dans une démarche de modernisation qui passe par l'informatisation d'outils pour favoriser des échanges réactifs et interactifs.

Cet axe concerne 3 grandes actions :

- la connaissance des SAAD :

Dans le cadre de la construction du schéma départemental des services de maintien à d'aide à domicile et pour mieux connaître les SAAD, un recensement des services existants sur le territoire a été effectué. Pour saisir les informations remontées, une base de données a été construite. Elle a besoin d'une mise à jour, non effectuée à ce jour. Cette base doit également évoluer pour permettre le renseignement d'Infos Sociales en ligne afin de favoriser la connaissance des services d'aide à domicile sur le département.

- la modernisation de l'interface CG/Service dans le cadre de la télégestion :

Sur un autre plan, le Conseil général travaille sur le renouvellement de son logiciel d'aide sociale. Pour améliorer ses échanges avec les SAAD, il faut veiller à intégrer les interfaces liées à la télégestion.

- l'informatisation des outils mis à disposition des services de maintien à domicile :

Un référentiel qualité SAAD a été établi dans le cadre de la précédente convention CNSA. Il s'agit désormais de l'informatiser afin de permettre un suivi des évaluations internes des services. Par ailleurs, dans le cadre du schéma, un travail a démarré sur le remplissage des outils de gestion (budget, compte administratif), les indicateurs nationaux et des indicateurs nécessaires dans le cadre des suivis des SAAD.

Section IV CNSA
FICHE Action 3-1

NOM de l'action :

Mettre en place l'interface CG/Service dans le cadre de la télégestion

Contexte (problématique à l'origine de l'action)

Le Conseil Général d'Ille-et-Vilaine s'est engagé à accompagner les services prestataires pour la mise en œuvre d'un système de télégestion qui doit permettre des échanges informatiques de données. Le but est de simplifier les procédures qui sont actuellement manuelles pour les paiements des services mais également l'actualisation des décisions prises en faveur des personnes âgées et handicapées (échéanciers, plans d'aide, tarifs horaires financés par le CG, dates d'attribution et de fin, participation, changement de situation, etc ....).
Deuxième élément de contexte : le Conseil Général est actuellement en phase de renouvellement du logiciel de gestion de l'Aide Sociale en faveur des Personnes Agées ou Handicapées.

Quelques services d'aide à domicile sont équipés d'un système de télégestion permettant de gérer :

- les interventions des aides à domicile auprès des personnes âgées ou handicapées : suivi, horaires, salaires, absences ....
- les éléments relatifs à la prestation versée à la personne : ex, pour l'APA : nombre d'heures attribuées, financement horaire de l'organisme (Caisse de retraite, mutuelle, CG, etc ...),
- la gestion des usagers...

Description de l'action

Les étapes où l'action de la présente fiche intervient figurent en gras et en souligné

① En début et en fin de visite au domicile du bénéficiaire de l'APA à domicile ou de la PCH, l'intervenant(e) enregistre ses heures de prestation.,

②

Les informations enregistrées sont centralisées en temps réel au sein du Système d'Information du service prestataire.

③

Les interventions sont automatiquement associées au plan d'aide du bénéficiaire ***(que le Conseil Général aura préalablement transmis au service prestataire ainsi que tous les évènements impactant les droits du bénéficiaire),*** *puis validées par le prestataire. Les échanges de données vers les logiciels métiers du service prestataire participent à l'automatisation de la facturation et de la paie.*

④ **Le service prestataire émet automatiquement un fichier électronique correspondant à sa facture en faisant figurer pour chaque bénéficiaire : le nombre d'heures effectivement réalisées, le nombre d'heures du Plan d'aide, le montant facturé au Conseil Général, le tarif net financé, le numéro d'identifiant, le numéro de l'aide, la période facturée.**

⑤ **Le Conseil Général intègre dans son propre Système d'Information la facture électronique transmise au point ④ et procède au mandatement de celle-ci. Le traitement des factures est accéléré et sécurisé.**

Cette action sera déployée dans le respect des règles de comptabilité publique.

Résultats attendus

Pour les services d'aide à domicile :

Face aux exigences du marché des services à la personne qui se professionnalise de plus en plus, un système de télégestion va être déployé pour répondre aux attentes et besoins des organismes et structures de services à la personne, en termes **de traçabilité des interventions et de qualité de services.**

Conçu pour simplifier le quotidien, tout en garantissant la valorisation globale des intervenants et du service d'aide à domicile, un système de télégestion garantit :

- **Un suivi optimal** grâce à l'édition en temps réel de l'état des interventions et des tableaux de bords.
- **Un allégement des tâches administratives** grâce à la dématérialisation des fiches de vacation pour un gain de temps et une plus grande souplesse.
- **La génération automatique des bulletins de salaire payes et facturations** grâce aux prestations enregistrées.

Pour le CG35.

Le plan d'aide des personnes bénéficiant de l'APA à domicile ayant été préalablement communiqué au prestataire, celui-ci renvoie au retour les heures effectuées et le pourcentage de prise en charge par le CG. En conséquence, la charge de saisie et de contrôle au CG est grandement allégée et sécurisée. Liste des avantages pour le Conseil Général :

- **Attester de l'effectivité des prestations** au domicile des usagers,
- **Simplifier sa gestion administrative** et éditer automatiquement la facturation des prestations réalisées,
- **Disposer d'éléments statistiques et de tableaux de bord** permettant d'optimiser le dispositif d'aides auprès des bénéficiaires et de maîtriser les budgets correspondants.
- **Limiter la charge importante des agents** du département qui réalisent le contrôle d'effectivité.
- **Favoriser le paiement direct** aux services SAD,
- **Contribuer à la qualité de services** des structures d'aide et de soins à domicile,
- **Partager les informations**, de façon optimale, avec les prestataires...

Moyens (en principe ce qui donne lieu à un financement)
Frais d'adaptation des systèmes d'information du côté des SAAD
Charge de mise en œuvre au Conseil Général : 90 jours Hommes

Indicateurs de résultats (évaluent la réalisation effective de l'action)

Les interfaces permettant de communiquer :

- Dans le sens CG vers prestataire : le plan d'aide (et ses éventuelles mises à jour) et les évènements concernant le bénéficiaire (hospitalisation,...).
- Dans le sens Prestataire vers CG : la facture électronique résultant des prestations effectivement réalisées sont opérationnelles.

Indicateurs d'impact (évaluent les effets de l'action au regard des résultats attendus)

Cette action doit permettre :

- Pour les bénéficiaires :
  - un meilleur respect des plannings d'intervention,
  - une parfaite visibilité des interventions,
  - une plus grande réactivité dans la réalisation des prestations,
  - une meilleure adaptabilité par rapport à l'évolution des besoins.
- Pour les structures d'Aide à Domicile.
  - un meilleur support de l'action des intervenants,
  - l'automatisation de la saisie des interventions effectuées,
  - la restitution immédiate des données d'activité,
  - l'automatisation des factures et de la paye,
  - l'établissement des tableaux de bord et statistiques,
  - la compatibilité et l'intégration avec les principaux systèmes de gestion existants.
- Pour les intervenants à domicile
  - une optimisation de leur activité,
  - une simplification des tâches administratives,
  - une liaison personnalisée avec la structure,
  - une reconnaissance incontestable des missions effectuées.

❖ Pour le Conseil Général

- Le contrôle automatisé de l'effectivité des prestations,
- Une maîtrise des coûts d'intervention,
- L'optimisation qualitative des services offerts.
- Le gain en termes de saisie (les factures sont électroniques) et de contrôle par rapport au droit des bénéficiaires

Année de démarrage de l'action :

Côté Conseil Général, les flux aller et retour vers les services prestataires ne seront mis en œuvre qu'avec le nouveau logiciel de gestion de l'Aide Sociale en faveur des Personnes Agées/Personnes Handicapées dont le démarrage est prévu en mars 2013. Pour autant, la phase d'étude et de rapprochement avec les services prestataires pourra être démarrée dès 2012 (charge de travail : 30jH en 2012, 30jH en 2013, 20jH en 2014).

Section IV CNSA
FICHE Action 3-2

NOM de l'action :

Informatiser des outils à destination des SAAD et les mettre à disposition sur un espace du site Conseil Général: référentiel qualité, indicateurs; bases budgétaires, comptes administratifs…

Contexte (problématique à l'origine de l'action)

Un référentiel qualité SAAD a été établi dans le cadre de la précédente convention CNSA. Il a été officiellement signé le 14 novembre 2011. Il s'agit désormais de l'informatiser afin de permettre un suivi des évaluations internes des services.
De plus, dans le cadre du schéma, un travail a démarré sur le remplissage des outils de gestion (budget, compte administratif), les indicateurs nationaux et des indicateurs nécessaires dans le cadre des suivis des SAAD.

Description de l'action

Il s'agit de mettre les outils élaborés en commun avec les représentants des réseaux (ADMR, UNA, UDCCAS…) et informatisés par le département à disposition des services d'aide à domicile. Ce sont des outils à leur disposition pour :

- pratiquer les évaluations : le référentiel qualité SAAD a été construit avec les services, pour les services.
- préparer leurs budgets et comptes administratifs. A ce jour, les services utilisent des outils construits avec le Conseil Général, bases budgétaires, comptes administratifs,
- accélérer les remboursements sur la base des modèles de factures identique à l'usager (délai de trésorerie pour les services et contrôle d'effectivité de l'aide immédiat)…
- faciliter les échanges et rapprochement entre services sur la base d'outils communs

Il s'agira de mettre en ligne ces divers outils qui sont utilisés par les services aujourd'hui et transmis par mail.

Il s'agira :

- D'informatiser le référentiel qualité SAAD pour permettre le stockage des informations (historique et suivi des évaluations) et ainsi l'évaluation du service.
- De construire un outil de recensement des indicateurs nationaux et des indicateurs complémentaires (cf AQUALIE) afin de faciliter la remontée d'information (harmonisation et traitement).
- De mettre les différents outils existants à disposition des Services sur le site du Conseil Général.

Objectifs de l'action

- Cette action s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité du service rendu, poursuivie également par l'évaluation des services par le biais du référentiel qualité élaboré en concertation avec ces services. Dans un second temps, les indicateurs permettront l'élaboration de références départementales. L'informatisation de cet outil permettra au service de garder la trace de son évaluation, d'effectuer un suivi et une mise à jour des actions mise en place. La mise en ligne des divers outils existants va en permettre une appropriation plus facile et une plus grande réactivité

Résultats attendus

- harmonisation des pratiques entre les services.
- optimisation du temps d'évaluation en conservant les données renseignées et en facilitant leur mise à jour.
- Rapprochement des services pour l'exploitation des outils (possibilité de mutualisation des tâches administratives sur la base de l'emploi d'outils communs)

Moyens (en principe ce qui donne lieu à un financement)

Estimation de 160 jours homme pour l'informatisation, la mise à jour des outils et leur mise en ligne.

Indicateurs de résultats (évaluent la réalisation effective de l'action)

-Mise en place de l'interface télégestion
-Diffusion du référentiel qualité et de la base indicateurs informatisée
-Mise en place de l'extranet
- Nombre de connexion de services au site Conseil Général
- Utilisation effective des outils mis à disposition et de DOMIRE pour l'élaboration de cartes
- transfert d'informations de DOMIRE vers ISL pour une communication sur les services

Indicateurs d'impact (évaluent les effets de l'action au regard des résultats attendus)

- Gain de trésorerie pour les services par le temps gagné lors de la régularisation des factures APA et du contrôle d'effectivité.
- Nombre de retour des plans d'action issus d'évaluations internes effectuées sur la base du référentiel qualité
- Elaboration des références départementales
- Réactivité sur les indicateurs (remontées et retours aux structures)

Année de démarrage de l'action :
2012 jusqu'en 2014

Section IV CNSA
FICHE Axe n°4 : Assurer la mise œuvre et le suivi de la convention CNSA

La mise en œuvre et le suivi de la Convention CNSA se fera en lien avec la mise en œuvre et le suivi du plan d'actions du schéma départemental des services de maintien à domicile. A ce titre, va être constitué un comité de pilotage de la démarche qualité dans les services d'aide et d'accompagnement à domicile qui sera composé du Conseil général, des têtes de réseau des services d'aide à domicile (ADMR, UNA et UDCCAS) ainsi que des représentants d'usagers.
Le rôle de ce comité de pilotage et d'échanger sur les modalités de mise en œuvre des actions, de les prioriser.

Objectifs de l'action

Il s'agit d'un double objectif :

- le suivi de la Convention
  - Mise en place du Comité de pilotage
  - Suivi des actions inscrites dans la Convention
  - Suivi du plan de financement de la Convention
  - Préparation des remontées, bilans à la CNSA
  - Assurer le lien avec le schéma départemental des services de maintien à domicile

- l'accompagnement des différentes actions
  - la mise en place et l'animation de groupes de travail sur les outils de la Loi 2002-2
  - l'accompagnement de la mise en place de la télégestion
  - l'informatisation des différents outils : référentiel qualité, indicateurs, Domire, mise à disposition des documents sur le site de département.

Moyens (en principe ce qui donne lieu à un financement)

Le poste de suivi de la convention CNSA se retrouve sur différents champs de la Convention. Ainsi sur la durée des 3 ans de la Convention, il est estimé à un temps plein.